**Отчёт о результатах сбора и обобщения информации медицинской организации в рамках проведения в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия**

|  |
| --- |
| **Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия "Детская республиканская больница"** |
| Адрес организации: индекс: 185002, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Парковая (Перевалка р-н), 58 |
| 1 | Показатели, характеризующие содержание критериев | Значи-мостьпоказателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значениев баллах | Показатели организации |
| **АМБУЛАТОРИЯ** |
| 1. **ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИНЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
 |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении МО ;- на официальном сайте МО в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов МО ). | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности МО, размещенной на информационных стендах в помещении МО, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Для помещений медицинских организаций: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60 | 0-60 баллов | 60 баллов | 60 |
| По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40 | 0-40 баллов | 40 баллов | 40 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО , ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Для официальных сайтов медицинских организаций: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60 | 0-60 баллов | 60 баллов | 60 |
| По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40 | 0-40 баллов | 40 баллов | 29 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте МО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- возможность записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации. | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте МО информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- возможность записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО , на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 91 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО ,размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об МО » | 100% |  |  |  | 100 баллов | 95 |
| 1. **КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
 |
| 2.1. | Обеспечение в МО комфортных условий для предоставления услуг  | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри МО ;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений МО ;- транспортная доступность (возможность доехать до МО на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте МО в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или врача МО );- иные параметры комфортных условий, установленные Министерством здравоохранения РФ  | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг  | по 20 баллов за каждое условие  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги., | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный норматив  | 0 баллов | 100 баллов | 83 |
| - равен установленному нормативу | 10 баллов |
| - меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного норматива не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов) | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту МО , датой госпитализации (диагностического исследования) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 85 |
| **Итого по критерию 2 «комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** | **89** |
| **3.ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** |
| 3.1 | Оборудование помещений МО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО . | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях МО и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО . | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов  | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знав и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40% | 3.2.1. Наличие в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знав и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 79 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 100% |  |  |  | 100 баллов | 94 |
| 1. **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 97 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, регистраторы, средний медицинский персонал) при обращении в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 95 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения нсультации по оказываемым услугам) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 93 |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников МО » | 100% |  |  |  | 100 баллов | 95 |
| 5.**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора МО ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать МО родственникам и знакомым  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 94 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри МО ;- графим работы МО (подразделения, отдельных специалистов, вызова врача на дом) | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 93 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 93 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100% |  |  |  | 100 баллов | 93 |
|  |  |  |  |  |  |  |

| 1 | Показатели, характеризующие содержание критериев | Значи-мостьпоказателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значениев баллах | Показатели организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **СТАЦИОНАР** |
| 1. **ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИНЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
 |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении МО ;- на официальном сайте МО в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов МО ). | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности МО, размещенной на информационных стендах в помещении МО, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Для помещений медицинских организаций: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60 | 0-60 баллов | 60 баллов | 60 |
| По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40 | 0-40 баллов | 40 баллов | 40 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО , ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Для официальных сайтов медицинских организаций: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60 | 0-60 баллов | 60 баллов | 60 |
| По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40 | 0-40 баллов | 40 баллов | 29 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте МО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- возможность записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации. | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте МО информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- возможность записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО , на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 96 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО ,размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об МО » | 100% |  |  |  | 100 баллов | 97 |
| 1. **КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
 |
| 2.1. | Обеспечение в МО комфортных условий для предоставления услуг  | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри МО ;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений МО ;- транспортная доступность (возможность доехать до МО на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте МО в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или врача МО );- иные параметры комфортных условий, установленные Министерством здравоохранения РФ  | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг  | по 20 баллов за каждое условие  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги., | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный норматив  | 0 баллов | 100 баллов | 65 |
| - равен установленному нормативу | 10 баллов |
| - меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного норматива не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов) | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту МО , датой госпитализации (диагностического исследования) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 89 |
| **Итого по критерию 2 «комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** | **83** |
| **3.ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** |
| 3.1 | Оборудование помещений МО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО . | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях МО и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО . | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов  | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знав и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40% | 3.2.1. Наличие в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знав и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | 100 |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 91 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 100% |  |  |  | 100 баллов | 97 |
| 1. **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 89 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, регистраторы, средний медицинский персонал) при обращении в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 91 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения нсультации по оказываемым услугам) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 95 |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников МО » | 100% |  |  |  | 100 баллов | 91 |
| 5.**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора МО ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать МО родственникам и знакомым  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 87 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри МО ;- графим работы МО (подразделения, отдельных специалистов, вызова врача на дом) | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 87 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в МО  | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | 79 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100% |  |  |  | 100 баллов | 83 |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Общие выводы по результатам сбора и обобщения информации****об условиях оказания услуг в медицинской организации:** |
| **В организации выявлен высокий уровень качества условий оказания услуг (итоговый балл медицинской организации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг – 92).** **По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**1. **Итоговый балл по критерию в амбулаторных условиях – 95.**
2. **Итоговый балл по критерию в стационарных условиях – 97.**
3. **Итоговый балл по критерию – 96.**

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»:**1. **Итоговый балл по критерию в амбулаторных условиях – 89.**
2. **Итоговый балл по критерию в стационарных условиях – 83.**
3. **Итоговый балл по критерию – 86.**

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**1. **Итоговый балл по критерию в амбулаторных условиях – 94.**
2. **Итоговый балл по критерию в стационарных условиях – 97.**
3. **Итоговый балл по критерию – 96.**

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»**1. **Итоговый балл по критерию в амбулаторных условиях – 95.**
2. **Итоговый балл по критерию в стационарных условиях – 91.**
3. **Итоговый балл по критерию – 93.**

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** 1. **Итоговый балл по критерию в амбулаторных условиях – 93.**
2. **Итоговый балл по критерию в стационарных условиях – 83.**
3. **Итоговый балл по критерию – 88.**
 |
| **Выявленные недостатки по результатам сбора и обобщения информации** **об условиях оказания услуг в медицинской организации:** |
| **По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** 1. **Отсутствуют.**
 |
|  |
| **Предложения по результатам сбора и обобщения информации** **об условиях оказания услуг в медицинской организации:** |
| **По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**1. **Отсутствуют.**

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»**1. **Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации необходимо проводить мероприятия, направленные на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в организации для получателей услуг; а также на повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала организации.**

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**1. **Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо проводить постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг.**
 |